

# Şikâyet

## Avustralya Mali Şikâyetler Kurumunun (AFCA) Bağımsız Değerlendiricisine

Bağımsız Değerlendirici, AFCA'nın hizmet standartları ile ilgili şikayetleri inceler ve AFCA'nın dâhili şikâyet sürecinden bağımsız olarak çalışır. Bağımsız Değerlendirici, AFCA'nın mali şirketlerle ilgili şikâyetlere dair verdiği bir kararın esasını gözden geçirme yetkisine sahip değildir.

Bağımsız Değerlendiricinin bir hizmet şikâyetini ele alabilmesi için aşağıdakilerin geçerli olması gerekir:

1. İlgili mali firma şikâyetiniz kapanmıştır (olağanüstü koşullar geçerli değilse)
2. AFCA'ya endişelerinizi ele alma fırsatı verilmiştir (yani şikâyetiniz önce AFCA'ya gönderilmiş ve onlardan bir yanıt alınmıştır)
3. AFCA'nın hizmet şikâyetinize dair yanıtını aldığınız tarihten itibaren üç aydan daha az süre geçmiştir.

**Daha fazla bilgi için:** [www.afca.org.au/independent-assessor](http://www.afca.org.au/independent-assessor)

**Sıkça Sorulan Sorular:** [www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions](http://www.afca.org.au/about-afca/accountability/independent-assessor/frequently-asked-questions)

## Bilgileriniz

Bu Őikâyeti Őu Őekilde yapıyorum:

- kendi adıma
- başkalarıyla birlikte
- bir işletme için
- başkası adına

<b>Unvan</b>	
<b>Ad</b>	
<b>Soyadı</b>	
<b>Kuruluş adı</b>	
<b>Adres</b>	
<b>Banliyö</b>	
<b>Eyalet</b>	
<b>Ülke</b>	
<b>Telefon numarası</b>	
<b>E-posta adresi</b>	

## AFCA dosya numaralarınız

AFCA dosya numarası (mali firmayla ihtilaf)

Bu dosya kapandı mı?  Evet  Hayır

*Bağımsız Değerlendirici, özel koşullar yoksa ihtilafı dosya kapanmadan şikâyetinizi değerlendiremez.*

AFCA şikâyet dosya numarası (CRef numarası)

*Şikâyetinizi doğrudan AFCA'ya götürmediyseniz, önce bunu yapmalısınız. Şu adresten şikâyetle bulunabilirsiniz:*  
<https://apps.afca.org.au/feedback>

## Şikâyetiniz

AFCA'nın hizmetiyle ilgili şikâyetiniz

Nasıl bir sonuç almak istiyorsunuz?

Şikâyet formunuzun bir kopyası AFCA Hizmet Şikâyetleri Ekibine verilir.

## Daha fazla bilgi

Bağımsız Değerlendiriciyi nereden duydunuz?

- AFCA dosya görevlisiyle telefonda konuşurken
- AFCA dosya görevlisinden gelen mektuptan
- AFCA'nın Hizmet Şikâyet ekibiyle telefonda konuşurken
- AFCA'nın Hizmet Şikâyet ekibinden gelen mektuptan
- AFCA internet sitesi aramasından
- Arama motorundan (Google, Bing vb.)
- Diğer (Lütfen belirtin)

Bu şikâyet formunu doldurduğunuzda lütfen varsa ilave bilgilerle birlikte aşağıdaki adrese gönderin:

The Independent Assessor  
of the Australian Financial Complaints Authority  
AFCA  
GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001

E-posta: [independentassessor@afca.org.au](mailto:independentassessor@afca.org.au)